



ANEXO 3

Encuesta para el servicio recreativo, primera parte (expectativa)

Estimado usuario:

Nos encontramos haciendo un estudio de la calidad del **SERVICIO RECREATIVO** que le ofrece "La Casa del Abue" para poder satisfacer mejor sus necesidades. ¡Para nosotros es muy importante su opinión!

- ¿Es la primera vez que acude a "La Casa del Abue"? Sí No
- Si su respuesta fue NO, indique cuánto tiempo tiene que asiste a "La Casa del Abue" y qué servicio(s) ha utilizado la(s) vez(ces) anterior(es).

INSTRUCCIONES: POR FAVOR CALIFIQUE DEL 1 AL 7. QUE TAN DE ACUERDO ESTA USTED ACERCA DE LO QUE HOY ESPERA RECIBIR EN EL SERVICIO RECREATIVO. SIENDO 1=TOTALMENTE EN DESACUERDO, Y 7 TOTALMENTE DE ACUERDO. CONSIDERE PUNTOS INTERMEDIOS TAMBIEN.

Usted espera...	TOTAL DESACUERDO	TOTAL ACUERDO
TANGIBLE		
1. Encontrar instalaciones visualmente atractivas, apropiadas para recrearse.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
2. Que se cuente con equipo y material adecuado.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3. Que el personal que le atiende tenga un aspecto limpio y presentable.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
SERVICIO RECREATIVO (ACTIVIDAD O TALLER)		
4. Recibir un trato amable.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
5. Sentirse seguro al participar en la actividad o taller.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
6. Que lo escuchan para que lo entiendan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
7. Que haya una buena comunicación con usted.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
8. Que el instructor sea una persona capacitada para enseñarle.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
9. Recibir un trato digno.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
10. Que el instructor se muestre dispuesto a ayudarlo.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
SERVICIO ADMINISTRATIVO (REGISTRO, TRAMITES, ETC.)		
11. Que lo traten amablemente.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
12. Que exista una comunicación efectiva.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
13. Ser tratado dignamente.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
14. Que exista buena disposición del personal para ayudarlo.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ORGANIZACION		
15. Que "La Casa del Abue" sea digna de confianza.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
16. Que existan horarios adecuados y flexibles para asistir a las actividades y talleres.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
TOTALIDAD		
17. En general del servicio...	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

Ent.: _____ Sal.: _____ SR: _____